

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMA NEGERI 1 SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2015/2016

Melisa Dwi Anggraini, Sri Wahyuni & Salman Alfarisy Totalia*

*Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret

Email : mlsanggraini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sekolah (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016 secara simultan dan parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun 2015/2016. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa siswa diperoleh dari perhitungan *adjusted R square* sebesar 86,9%. Besarnya pengaruh variabel *reliability* 0,0173, *assurance* 0,087, *tangible* 0,512, *empathy* 0,102 dan *responsiveness* 0,286 diperoleh dari nilai *coefficients*. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa paling besar yaitu variabel *tangible* (bukti fisik) sebesar 0,512 dan paling lemah yaitu variabel *assurance* (jaminan) sebesar 0,087.

Kata kunci: Jasa Pendidikan, Kualitas Pelayanan Sekolah, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

The objective of research were to find out the effect of service quality school (reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness) to student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen 2015/2016 simultaneously and partially. Reply method used in this research is descriptive quantitative. Sample in this research is 100 student of class X and XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen. The data collection techniques used questionnaires. The data were analyzed by using multiple regression analysis. The results showed that there is significant influence simultaneously and partially between service quality school (reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness) to student satisfaction SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen 2015/2016. The influence of the variable service quality to student satisfaction obtained

from the calculation of adjusted r square of 86,9%. The influence of the variable reliability 0,0173, assurance 0,087, tangible 0,512, empathy 0,102 dan responsiveness 0,286 derived from the value coefficients. Impact of service quality on student satisfaction is the variable most tangible at 0,512 and influence the weakest assurance at 0,087.

Keyword: education service, service quality, and student satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Pendidikan sebagai komoditas ekonomi merupakan produk jasa yang bisa dipasarkan dengan strategi pemasaran jasa yang baik. Seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat mengakibatkan permasalahan persaingan sekolah yang semakin ketat pula. Untuk itu, sekolah dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya.

Salah satu strategi agar sekolah mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dengan kepuasan

terdapat hubungan yang erat, sesuai dengan pernyataan Nasution (dalam simpulan Feigenbaun, 1986) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. (2005: 3).

Kepuasan siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Wilkins dan Balakrishnan (2010) dalam buku David Wijaya (2012: 74) menyatakan bahwa “kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut”. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan siswa terhadap sekolah mereka antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif.

Penelitian yang dilakukan Manaf, Ahmad dan Ahmed (2013) mengelompokkan faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menjadi tujuh faktor yaitu pelayanan administrasi, bukti fisik, program akademik, staf akademik, cara mengajar guru, jaminan dan empati staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, bukti fisik, cara mengajar guru dan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan bahwa layanan pendidikan sekolah terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan. Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas itu mencakup kurikulum, pendidik dan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Kelima cakupan pelayanan pendidikan tersebut

dapat diukur menggunakan pendekatan kualitas pelayanan jasa.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yaitu terdapat 5 dimensi SERVQUAL atau dikenal dengan istilah RATER. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas 5 dimensi yaitu *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik) *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan).

Apabila pihak sekolah mampu memenuhi kelima dimensi tersebut maka diharapkan sekolah dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diterimanya di sekolah, sehingga siswa akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah.

SMA Negeri 1 Sumberlawang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang turut bersaing secara kompetitif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agar dapat mencapai kepuasan siswa yang maksimal. SMA Negeri 1 Sumberlawang merupakan salah satu dari 70 sekolah menengah atas di Kabupaten Sragen yang beralamat di jalan Solo-Purwodadi

Km. 27, Ds. Pendem, Kecamatan Sumberlawang, Kabupaten Sragen dan mempunyai dua jurusan yaitu jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). SMA Negeri 1 Sumberlawang dalam kegiatan pembelajarannya menerapkan kebijakan kurikulum KTSP dan telah memiliki peringkat akreditasi A. Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan kepuasan yang dirasakan oleh siswa.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa keluhan atau masalah mengenai pelayanan sekolah yang dirasa siswa kurang memuaskan seperti kurang handalnya pihak sekolah dalam memberikan informasi yang tidak akurat, kurangnya jaminan dalam hal kompetensi guru yang masih mengajar tidak sesuai dengan bidang studinya, kurang optimalnya penggunaan sarana prasarana yang memadai karena banyak yang rusak, empati guru karyawan yang kurang dalam hal perhatian terhadap siswa dan kurangnya respon yang diberikan pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa.

Dari keluhan-keluhan yang diuraikan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan SMAN 1 Sumberlawang belum sesuai dengan harapan siswa. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis

bermaksud mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016 yang hanya dibatasi pada dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) dan variabel kepuasan siswa.

Perumusan masalah dilakukan agar pembahasan terhadap suatu permasalahan tidak terlalu luas, sehingga dapat diperoleh pemecahan atau pembahasan yang benar. Perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Reliability*(keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?
3. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Assurance*(jaminan)berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?
4. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Tangible*(bukti fisik)berpengaruh

- signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?
5. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?
 6. Apakah dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016?

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai dari penelitian itu sendiri. Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.
2. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *Reliability*(keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.

3. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *Assurance*(jaminan)berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.
4. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *Tangible*(bukti fisik)berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.
5. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.
6. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (ketanggapan)berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.

Dalam penelitian, berbagai masalah muncul secara bersamaan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Sehingga sulit untuk mengadakan penelitian yang menyeluruh. Oleh karena itu perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasannya dapat terarah dan tajam pengkajiannya, karena dalam penelitian ilmiah tidak terletak pada luasnya masalah tapi tergantung

pada kedalaman pengkajian masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dalam identifikasi masalah tersebut diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini batasan masalah yang diteliti adalah kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan siswa. Batasan untuk kualitas pelayanan sekolah yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*.
2. Subyek penelitian adalah siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun ajaran 2015/2016.
3. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari :
Variabel bebas : *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*.
Variabel terikat : Kepuasan siswa.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi bagian dari kegiatan perusahaan. Menurut Jasfar (2005: 47) bahwa “Kualitas pelayanan jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakan”. Sedangkan menurut Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Andriana (2008: 70)

bahwa “Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan”.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan para pelanggan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan dijelaskan bahwa layanan pendidikan sekolah terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

Kedelapan standar nasional pendidikan ini digunakan sebagai acuan dalam pengembangan kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Standar kurikulum ini mencakup standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan dan standar penilaian pendidikan. Jadi dapat

disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas harus mencakup lima dimensi yaitu kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan pendidikan tersebut diatas dapat dikelompokkan dalam model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithml, Berry, dan Parasuraman. Model SERVQUAL diterapkan dalam melakukan perbandingan terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan atas jasa yang nyata yang diterima (*perceived service*) dan persepsi pelanggan atas jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dari kualitas jasa yang diharapkan, jasa dapat dikatakan berkualitas, demikian sebaliknya. Jadi, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut David Wijaya (2012) mengutip pernyataan Parasuraman dkk (1998), terdapat lima dimensi SERVQUAL, yang dikenal dengan istilah RATER. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas unsur-unsur berikut ini:

- 1) *Reliability* (Reliabilitas), yaitu keandalan/ kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berpaketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan keakuratan yang tinggi.
- 2) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 3) *Tangible* (Berwujud), kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan serta penampilan karyawan sekolah.
- 4) *Empathy* (Empati), sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.

- 5) *Responsivines* (Ketanggapan), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa kependidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.

Dari penjelasan para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan jasa diatas, maka dapat disimpulkan beberapa dimensi yang sesuai agar pelayanan jasa pendidikan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan jasa (siswa). Adapun dimensi tersebut yaitu *reability* (keandalan), *assuranc e*(jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsivenes* (daya tanggap). Dalam penelitian ini kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa.

Kepuasan Siswa

Menurut Kotler & Amstrong, (2003: 52) bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Supriyanto dan Ernawaty, (2010: 307) “Kepuasan

pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan”.

Lupiyoadi (2001: 158) menyebutkan bahwa “mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan”. Menurut Nasution (2005: 50) bahwa “Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri apakah dapat memenuhi tingkat keinginan itu sendiri, hasrat, dan tujuan pelanggan”.

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh faktor. Seperti yang diungkapkan Lupiyoadi (2001) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik

atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Danang Sunyoto (2013) dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 metode yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk

menyampaikan keluhan dan sarannya, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan customer hot lines. Dari hasil informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.

2) *Ghost Shopping*

Ghost shopping adalah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan dan bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing. Berdasarkan ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman membeli produk-produk selain itu *ghost shopper* juga dapat menangani penanganan cara keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja

yang perlu, akan tetapi pemantauan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survey Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui post, telephone, maupun wawancara pribadi melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggap baik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Menurut David Wijaya, (2012: 74) “Seluruh aktivitas yang dilakukan pemasar jasa pendidikan akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan ke pelanggan jasa pendidikan atas kepuasan yang dirasakannya”. Aktivitas yang dimaksud disini adalah kinerja/pelayanan yang diberikan pihak sekolah terhadap siswa.

Dari uraian tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pendidikan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan ketika mendaftar menjadi siswa pada sekolah dan pelayanan yang

diterima siswa ketika menjadi siswa di sekolah tersebut.

Dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan dalam bidang kualitas pelayanan sekolah. Apabila kualitas pelayanan jasa pendidikan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa merasa puas dengan pelayanan sekolah tersebut. Sebaliknya jika kualitas pelayanan jasa pendidikan tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa merasa tidak puas.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability* (Reliabilitas) Terhadap Kepuasan Siswa

Reliability merupakan keandalan/kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan keakuratan yang tinggi.

Apabila sekolah mampu menyediakan jasa pendidikan secara akurat dan terpercaya sesuai harapan yang diinginkan siswa, maka kepuasan siswa akan tinggi, sebaliknya jika sekolah tidak mampu menyediakan jasa

pendidikan secara akurat dan terpercaya sesuai harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa akan rendah.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Siswa

Assurance merupakan suatu jaminan pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Apabila pihak sekolah mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap jaminan komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi dan sopan santun sesuai harapan yang diinginkan siswa, maka tingkat kepuasan siswa akan tinggi, begitu juga sebaliknya apabila pihak sekolah tidak mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap jaminan komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi dan sopan santun sesuai dengan harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa akan rendah.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Tangible (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Siswa

Tangible (berwujud) merupakan kemampuan sekolah untuk

menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan serta penampilan karyawan sekolah.

Apabila sekolah mampu menunjukkan fasilitas fisik yang dimiliki dengan baik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan lengkap dan memadai serta penampilan karyawan sekolah yang baik sesuai dengan harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa tinggi, sebaliknya jika sekolah tidak mampu menunjukkan fasilitas fisik yang dimiliki dengan baik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan lengkap dan memadai serta penampilan karyawan sekolah sesuai harapan yang diinginkan siswa, maka tingkat kepuasan siswa akan rendah.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Siswa

Empathy (empati) merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.

Apabila sekolah mampu memberikan perhatian sesuai dengan harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa akan tinggi sebaliknya jika sekolah tidak mampu memberikan perhatian sesuai harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa akan rendah.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Siswa

Responsiveness merupakan kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa kependidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.

Apabila pihak sekolah memberikan kebijakan cepat dan tepat sesuai harapan yang diinginkan siswa maka tingkat kepuasan siswa akan tinggi, sebaliknya apabila pihak sekolah memberikan kebijakan cepat dan tepat tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan siswa, maka tingkat kepuasan siswa akan rendah.

Hipotesis

Hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan *reliability*(keandalan) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

H4: Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

H5: Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan *empathy*(empati) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1

Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

H6: Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*(ketanggapan) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/ 2016.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen yang beralamat di jalan Solo – Purwodadi Km.27, Ds. Pendem, Kecamatan Sumberlawang, Kabupaten Sragen.

Penelitian ini dilaksanakan secara bertahap dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan penelitian yang direncanakan dari bulan Agustus 2015 sampai dengan bulan Februari 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XII SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016 jurusan IPA dan IPS. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 431 siswa.

Jumlah populasi sebanyak 431 siswa tidak memungkinkan untuk diambil seluruhnya sehingga perlu

diambil sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan dari *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *proportional random sampling* dengan cara acak.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu semua siswa kelas X dan XI SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016, sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti: mengambil dan mengelolah data yang sudah ada seperti data jumlah siswa kelas XI dan kelas XII SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen tahun ajaran 2015/2016.

Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah teknik analisis

regresi berganda, dengan alasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini terdapat lima variabel prediktor dan satu variabel kriterium.
2. Untuk mengetahui hubungan antara prediktor dengan kriterium, sekaligus dapat mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan tersebut.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menyusun Tabulasi Data
2. Uji Persyaratan Analisis

Peneliti dalam menguji hipotesis menggunakan uji statistik regresi berganda. Untuk dapat melakukan pengujian hipotesis dengan uji regresi ganda, menurut dipenuhinya persyaratan (uji asumsi), antara lain: uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji linearitas, dan uji autokorelasi.

Setelah uji persyaratan analisis, maka dilakukan uji hipotesis yang meliputi:

1. Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi linear bergandanya dituliskan:

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2 + e$$

Keterangan

Y = Skor dimensi kepuasan mahasiswa

a= Konstanta

1, 2 = Koefisien regresi

X₁ = Skor dimensi kompetensi dosen

X₂ = Skor dimensi fasilitas belajar

e = Standar error

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel.

4. Koefisien Determinasi (R Square)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan variabel bebas secara bersama-sama. Menggunakan *Adjusted R Square* karena dalam regresi ini menggunakan lima variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Analisis Regresi Linier Berganda, didapatkan hasil seperti padatable berikut:

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | |
| | | B | Std. Error | Beta | t |
| 1 | (Constant) | -1,876 | 1,010 | | -1,852 |
| | Reliability | ,173 | ,042 | ,381 | 4,104 |
| | Assurance | ,007 | ,030 | ,135 | 2,311 |
| | Tangible | ,512 | ,042 | ,502 | 12,093 |
| | Empathy | ,102 | ,034 | ,144 | 2,974 |
| | Responsiveness | ,286 | ,043 | ,387 | 6,666 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

(Sumber: Data Primer Diklatah Penceliti, 2016)

Persamaan yang dapat disusun dari hasil di atas adalah:

$$Y = -1,876 + 0,173 X_1 + 0,087 X_2 + 0,512 X_3 + 0,102 X_4 + 0,286 X_5$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Siswa

X₁ : *Reliability*

X₂ : *Assurance*

X₃ : *Tangible*

X₄ : *Empathy*

X₅ : *Responsiveness*

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Nilai -1,876 merupakan nilai konstanta yang menyatakan bahwa apabila variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* sama dengan (0) maka nilai kepuasan siswa adalah -1,876. Berdasarkan kajian teoritis terkait dengan nilai konstanta, nilai konstanta tidak selalu dapat atau perlu diinterpretasikan. Menurut Gujarati (1978: 48) menyatakan “dalam analisis regresi penafsiran

harfiah mengenai intersep seperti itu mungkin tidak selalu berarti”. Mengenai alasan nilai intersep tidak selalu berarti, lebih lanjut Gujarati (1978: 48) menjelaskan, “secara umum seseorang harus menggunakan akal sehat dalam menafsirkan intersep karena seringkali jangkauan sampel nilai X tidak memasukkan nol sebagai satu dari nilai yang diamati”. Hal ini menegaskan bahwa variabel independen yang diasumsikan bernilai nol adalah tidak mungkin, karena pengukuran variabel independen dengan menggunakan skala *likert* antara 1 sampai 4, variabel X tersebut tidak mungkin bernilai nol karena skala *likert* terendah yang digunakan adalah 1. Jadi nilai intersep dalam persamaan regresi tersebut tidak diinterpretasikan.

b. Koefisien regresi variabel *reliability* (X₁) sebesar 0,173 artinya *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan siswa. Koefisien 0,173 berarti bahwa peningkatan satu unit variabel *reliability* dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,173.

c. Koefisien regresi variabel *assurance* (X₂) sebesar 0,087 artinya *assurance*

mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan siswa. Koefisien 0,087 berarti bahwa peningkatan satu unit variabel *assurance* dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,087.

- d. Koefisien regresi variabel *tangible* (X3) sebesar 0,512 artinya *tangible* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan siswa. Koefisien 0,512 berarti bahwa peningkatan satu unit variabel *tangible* dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,512.
- e. Koefisien regresi variabel *empathy* (X4) sebesar 0,102 artinya *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan siswa. Koefisien 0,102 berarti bahwa peningkatan satu unit variabel *empathy* dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,102.
- f. Koefisien regresi variabel *responsiveness* (X5) sebesar 0,286 artinya *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan siswa. Koefisien 0,286 berarti bahwa peningkatan

satu unit variabel *responsiveness* dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan siswa sebesar 0,286.

Kemudian, berdasarkan Uji F yang digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama mempunyai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan siswa.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan siswa.

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 120.063 | 5 | 24.013 | 12.211 | .000 ^b |
| | Residual | 112.367 | 94 | 1.196 | | |
| | Total | 232.430 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangible, Assurance
b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa
(Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2016)

1. Nilai F_{tabel}

Nilai F_{tabel} dilihat pada tabel statistik menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai df 94 ($n-k-1$) atau $100-5-1=94$. Hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,311.

2. Keputusan Uji

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$,

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

3. Kesimpulan

Nilai F_{hitung} sebesar 132,211 dan F_{tabel} sebesar 2,311. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $132,211 > 2,311$, maka Ho ditolak, sehingga terdapat antara variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan siswa.

Kemudian, berdasarkan Uji Parsial (Uji t), didapat hasil sebagai berikut:

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | -1,075 | 1,013 | | ,037 |
| | Reliability | ,143 | ,042 | ,28* | ,000 |
| | Assurance | ,007 | ,030 | ,035 | ,020 |
| | Tangible | ,512 | ,042 | ,502 | ,000 |
| | Empathy | ,102 | ,034 | ,14 | ,004 |
| | Responsiveness | ,288 | ,043 | ,297 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

(Sumber: Data Primer Diclab Penceliti, 2016)

Nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% (1 arah), dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas yang digunakan

jadi t_{tabel} adalah 1,611

1. Nilai t_{hitung} *reliability* yaitu sebesar 4,108 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,611, diperoleh hasil bahwa $4,108 > 1,611$ maka Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *reliability* (X_1) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

2. Nilai t_{hitung} *assurance* yaitu sebesar 2,314 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,611, diperoleh hasil bahwa $2,314 > 1,611$ maka Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *assurance* (X_2) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

3. Nilai t_{hitung} *tangible* yaitu sebesar 12,093 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,611, diperoleh hasil bahwa $12,093 > 1,611$ maka Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *tangible* (X_3) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

4. Nilai t_{hitung} *empathy* yaitu sebesar 2,974 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,611, diperoleh hasil bahwa $2,974 > 1,611$ maka Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *empathy* (X_4) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

5. Nilai t_{hitung} *responsiveness* yaitu sebesar 6,689 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar

1,611, diperoleh hasil bahwa $6,689 > 1,611$ maka H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *responsiveness* (X_5) terhadap variabel kepuasan siswa (Y).

Setelah dilakukan Uji F dan Uji t, maka selanjutnya dilakukan Uji Koefisien Determinasi. Koefisien determinasi dapat dilihat pada table berikut :

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .936 ^a | .876 | .869 | 1.093 |
| a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangible, Assurance | | | | |

(Sumber: Data Primer Ditolah Peneliti, 2016)

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan pada *model summary* diperoleh angka *Adjusted R square* adalah sebesar 0,869 atau 86,9%. Hal ini berarti 86,9% kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sisanya yang sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, emosional, biaya dan harga.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil analisis statistik untuk pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dan pembahasan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) secara simultan terhadap kepuasan siswa sebesar 132,211 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,005 ($p < 0,005$). Ini berarti semakin baik pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh variabel *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan siswa sebesar 0,173 dengan nilai t atau signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 4,108 lebih besar

dari t tabel 1,661. Ini berarti semakin baik dimensi pelayanan jasa *reliability* (keandalan) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.

3. Terdapat pengaruh variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan siswa sebesar 0,087 dengan nilai t atau signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2,314 lebih besar dari t tabel 1,661. Ini berarti semakin baik dimensi pelayanan jasa *assurance* (jaminan) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.
4. Terdapat pengaruh variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan siswa sebesar 0,512 dengan nilai t atau signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 12,093 lebih besar dari t tabel 1,661. Ini berarti semakin baik dimensi pelayanan jasa *tangible* (bukti fisik) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.
5. Terdapat pengaruh variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan siswa sebesar 0,102 dengan nilai t atau signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2,974

lebih besar dari t tabel 1,661. Ini berarti semakin baik dimensi pelayanan jasa *empathy* (empati) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.

6. Terdapat pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan siswa sebesar 0,286 dengan nilai t atau signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 6,689 lebih besar dari t tabel 1,661. Ini berarti semakin baik dimensi pelayanan jasa *responsiveness* (daya tanggap) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen tahun 2015/2016 dan hasil kesimpulan, maka dapat diuraikan implikasi sebagai berikut:

1. Variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Variabel *reliability* (keandalan) yang terdiri dari ketepatan dalam penyampaian informasi, sikap guru dan karyawan yang simpatik terhadap siswa,

- keakuratan yang tinggi dan pelayanan yang seragam pada siswa akan mempengaruhi kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Oleh sebab itu, SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperhatikan faktor *reliability* (keandalan) agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Variabel *assurance* (jaminan) yang terdiri dari komunikasi yang menumbuhkan rasa percaya siswa, pengetahuan guru dan karyawan sesuai kompetensi, sopan santun guru dan karyawan dalam melayani siswa akan mempengaruhi kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Oleh karena itu, SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperhatikan faktor *assurance* (jaminan) agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 3. Variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Variabel *tangible* (bukti fisik) terdiri dari fasilitas fisik (gedung, perpustakaan, LAB, masjid), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan guru dan karyawan sekolah akan mempengaruhi kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Oleh karena itu, SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperhatikan faktor *tangible* (bukti fisik) agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 4. Variabel *empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Variabel *empathy* (empati) terdiri dari perhatian terhadap kebutuhan siswa dan perhatian terhadap keluhan siswa akan mempengaruhi kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Oleh karena itu, pihak SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperhatikan faktor *empathy* (empati) agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 5. Variabel *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Variabel *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari kesediaan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti serta kecepatan menangani keluhan siswa akan mempengaruhi kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Oleh karena itu, SMAN 1

Sumberlawang Sragen perlu memperhatikan faktor *responsiveness* (ketanggapan) agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan implikasi yang ditimbulkan, adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi SMA Negeri 1 Sumberlawang Sragen

- a. Variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Sekolah perlu memperbaiki kepercayaan siswa pada informasi yang diberikan dengan cara menyampaikan informasi dan pelayanan secara cepat dan akurat kepada siswa.
- b. Mengingat variabel *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh lemah terhadap kepuasan siswa, maka guru dan karyawan SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperbaiki pelayanannya dalam hal keramahan dan kesabaran ketika mengajar dan melayani siswa.
- c. Mengingat variabel *tangible* (bukti fisik) mempunyai

pengaruh paling tinggi di bandingkan dengan yang lain maka SMAN 1 Sumberlawang Sragen perlu memperbaiki bukti fisik yang dinilai kurang baik bagi siswa, yaitu peralatan media pembelajaran yang berbasis IT tidak bisa digunakan secara optimal sehingga sekolah harus memperbaiki agar media pembelajaran berbasis IT dapat digunakan secara optimal, serta referensi buku di perpustakaan perlu dilengkapi dengan menambah koleksi buku-buku yang dibutuhkan siswa.

- d. Variabel *empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen, maka guru dan karyawan harus selalu meningkatkan pelayanannya. Guru dan karyawan sekolah harus menumbuhkan hubungan baik antara guru karyawan terhadap siswa dengan cara selalu ramah dan sabar dalam melayani siswa.
- e. Variabel *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Sumberlawang Sragen. Sekolah perlu memperbaiki variabel *responsiveness*

(ketanggapan) karena pada indikator layanan yang segera/cepat bagi siswa, kesediaan guru dan karyawan dalam membantu kesulitan siswa dirasa kurang maksimal dan guru karyawan kurang sigap menangani keluhan siswa. Sehingga guru karyawan harus lebih sigap dalam menangani keluhan dan kesulitan siswa.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih menambah atau mengembangkan variabel-variabel yang berbeda dengan variabel sebelumnya untuk memperkaya pengetahuan tentang kepuasan siswa pada sekolah.
- b. Peneliti selanjutnya dibidang yang sama sebaiknya lebih memperhatikan pada pengambilan sampel indikator pertanyaan guna memaksimalkan hasil penelitian supaya dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Detha Rintiansyah Putri&Sudiyono. 2012. *Kepuasan Warga Sekolah Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Hal Pelayanan Di SMK N 2 Yogyakarta*. Yogyakarta: UNY

Gujarati, Damodar. 1978. *Ekonometrika Dasar*. Terj. Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.

Hindrayani, A dan Totalia, S. A. 2010. *Teknik Pengolahan Data*. Surakarta: UNS Press.

Irawan. D. Handi. 2004. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Jakarta: Elexmedia Komputindo

Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kusmardi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMKN 4 Klaten*. Surakarta: STIE AUB

Kotler, P dan K.F.A. Fox. 1995. *Strategic Marketing for Educational Institution*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P dan Amstrong, 2000. *Principles of Marketing*, Singapore: Prentice Hall International Editions

Kotler, P dan Amstrong, 2003. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat
Lupiyadi, Rambat. 2001. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat

Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Nguyen. 2012. *Effect of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. International Journal of Business and Social Science*. Vol.3, No.19, Hal. 132-150.

Manaf, Ahmad & Ahmed. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa SMPN 22 Semarang*. Semarang: UNNES.

Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset.

Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.

Sugiyono. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: CAPS

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy & G. Chandra. 2004. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional. 8 Juli 2003. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78. Jakarta

Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.

Wijaya, Tony. 2013. *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Teori dan Praktek)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zeithml, V. A dan M. J. Bitner. 2003. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Irwin Mc Graw-Hill

